

**“TINJAUAN PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN MENURUT KONSEP TERRA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KFC *STORE* MERDEKA,
BANDUNG TAHUN 2012”**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi D3
Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh:

Fitri Hardinasti Arham M

009600035



SEKOLAH ADMINISTRASI BISNIS DAN KEUANGAN

INSTITUT MANAJEMEN TELKOM

BANDUNG

2012